

1. 課題認識

今般、かんぽ商品の不適正募集問題を契機に、お客さま本位の業務運営ができているかリスク感度を上げて確認するため、2020年4月からグループ会社各社が連携して複数の商品にまたがるお客さまの苦情を分析いたしました。

その結果、2019年4月から2020年6月までにお申出いただいた苦情で、かんぽ商品と投資信託の同一のお客さまに対する販売において、お客さま本位でない営業が行われた可能性のある苦情が複数発生している状況を把握し、79人のお客さまがこれに該当しておりました。

苦情の内容としては、例えば、かんぽ商品を解約し、その返戻金をもとに分配型投資信託を購入し、その分配金を新たに加入したかんぽ商品の保険料の支払いに充てていたお客さまから、投資信託の分配金が減少し、かんぽ商品の保険料を支払うことができなくなったというものがあります。こちらにつきましては、投資信託の分配金が定額で、かんぽ商品の保険料を支払うことができるという誤った説明や、保険契約の内容がお客さまのご意向に沿っていない取引の可能性がります。

2. 苦情をお申出のお客さまへの対応状況

(1) 苦情をお申出のお客さま(79人)への対応状況

① ご連絡が取れていなかった16人のお客さま

79人のうちご連絡が取れていなかった16人のお客さまについて、8人のお客さまとご連絡が取れ、改めてご意向確認を行った結果、6人のお客さまについてお客さま本位でない取引の懸念(うち2人のお客さまは契約無効等のご要望)があり、2人にかかる取引は法令等の違反がないことを確認いたしました。

内 容	お客さま数 (9月2日時点)		参考：お客さま数 (8月25日時点)
お客さま本位でない取引等の懸念あり	47人	(+6)	41人
うち、契約無効等ご要望	(10人)	(+2)	(8人)
法令等の違反がないことを確認	24人	(+2)	22人
お手紙にてご連絡	8人	(▲8)	16人
計	79人		79人

② 関連する社員への対応

お客さま本位でない懸念のある取引等にかかるお客さま41人に関連する社員43人については8月末に営業活動を停止済みです。

新たに確認した6人のお客さまの取引については、順次ご訪問などにて事実関係等の確認を行い、法令違反等の懸念の観点から調査が必要な社員を9月18日までに特定し、9月中に順次営業活動を停止いたします。

調査の結果、法令違反等に該当すると判断された場合には、法令等に従い厳正に対

処してまいります。また、契約無効等のご要望については、ご意向をよく確認のうえ真摯に対応してまいります。

なお、ご連絡が取れていない8人のお客さまにつきましては、引き続き対応してまいります。

(2) 2020年7月以降の苦情への対応状況

苦情をお申出のお客さま(79人)とは別に、7月末までに横断的な取引に関連しグループ内で新たに8人のお客さまから苦情のお申出がございました。これらのお申出についても、順次ご訪問などにて事実関係等の確認を行い、法令違反等の懸念の観点から調査が必要な社員については、9月中に順次営業活動を停止するとともに、法令違反等に該当すると判断された場合には、法令等に従い厳正に対処してまいります。

8月以降受付の苦情につきましても同様の手続きで対応してまいります。

3. 特にお客さま本位でない懸念のある取引についての対応状況

(1) 連絡が取れていなかった218人のお客さま

特にお客さま本位でない懸念のある取引と外形上同様の取引が行われた727人のうちご連絡が取れていなかった218人のお客さまについて、56人のお客さまと連絡をとることができました。

ご意向確認を行った結果、32人についてはお客さまのご意向に沿った取引であることを確認し、24人は訪問等にて詳細確認を行うことといたしました。

お客さまのご意向	お客さま数 (9月2日時点)		参考：お客さま数 (8月25日時点)
お客さまのご意向に沿った取引であることを確認	336人	(+32)	304人
訪問等にて詳細確認の必要あり	229人	(+24)	205人
お電話でのご連絡がつかずお手紙にてご連絡	162人	(▲56)	218人
計	727人		727人

(2) 詳細確認が必要なお客さま及び関連社員への対応

①8月25日時点で詳細確認が必要な205人のお客さま

お客さまについてご訪問等での事実確認及び当該取引に関連する社員へのヒアリングを行った結果、お客さま本位でない懸念のある取引にかかるお客さまは63人、関連する社員は53人(9月10日時点)でした。そのうち、既に17人については営業活動を停止済みです。また、残りの36人について9月中に順次営業活動を停止いたします。

調査の結果、法令違反等に該当すると判断された場合には、法令等に従い厳正に対処してまいります。

②8月26日以降にご連絡が取れ詳細確認が必要な24人のお客さま

これらのお客さまについても、順次ご訪問などにて事実関係等の確認を行い、お客さま本位でない取引の懸念の観点から調査が必要な社員を9月18日までに特定し、9月中に順次営業活動を停止するとともに、法令違反等に該当すると判断された場合には、法令等に従い厳正に対処してまいります。

詳細確認を行う中で、お客さまから契約無効等のご要望を頂いた場合は、ご意向をよく確認のうえ真摯に対応してまいります。

なお、ご連絡が取れていない162人のお客さまにつきましては、引き続き対応してまいります。

4. その他のお客さまへの対応

かんぽ商品と投資信託の同一のお客さまに対する販売において、一定期間内に両方の取引を頂いているお客さまを抽出したところ、約2.1万人（2015年度～2019年度の過去5年間）※ でした。

※ 8月26日報道発表では約2.2万人としていましたが、苦情お申出のお客さま等と一部重複しており、対象のお客さま数は約2.1万人。

これらのお客さまについては、9月中にご意向確認を始めさせていただきます。

今後とも、グループ会社間で十分な連携をとり、お客さま本位の業務運営の徹底を図ってまいります。

以上